

# HELSINGIN YLIOPISTO, KOULUTUS- JA KEHITTÄMISKESKUS PALMENIA

## Krista Veijonen: Apteekkien verkkopalveluiden sivujen laadun arviointi

### Apteekkipharmasian erikoistumisopinnot proviisoreille, PD

Projektityö, 54 s; 1 liite

Ohjaajat FaT Inka Puumalainen, FaT Marika Pohjanoksa-Mäntylä

Marraskuu 2014

---

Verkkoliiketoiminta on ollut voimakkaassa kasvussa viime vuosina. Vuonna 2006 perustettiin ensimmäinen ei-lääkkeellisiä tuotteita myyvä apteekin verkkokauppa Suomessa. Vuodesta 2011 on ollut mahdollista toimittaa asiakkaalle myös itsehoito- ja reseptilääkkeitä verkon kautta. Tämä on lisännyt suomalaisten apteekkareiden kiinnostusta verkkoliiketoimintaan. Muutamassa vuodessa apteekkien verkkopalveluiden määrä on noussut paristakymmenestä yli sataan palveluun. Apteekkien verkkopalveluiden avaaminen edellyttää omistajaltaan voimassa olevaa apteekkilupaa.

Työn tavoitteena oli tarkastella suomalaisten apteekkien verkkopalveluiden (n=21) sivujen laatua. Tarkoituksena oli myös testata kirjallisuuden pohjalta luotujen kriteerien avulla luodun arviointilomakkeen toimivuutta. Laadun osalta arvioidaan sivujen käytettävyyttä, turvallisuutta, sivuston rakennetta, informaation saatavuutta ja sisältöä ja sivujen visuaalisuutta. Apteekit valittiin Lääkealan kehittämis- ja turvallisuuskeskus Fimean luettelosta laillisista verkkopalveluista satunnaisotoksella.

Tulosten perusteella suomalaiset apteekkien verkkopalvelut olivat laadukkaita ja noudattivat vakiintuneita verkkokauppatapoja. Esimerkiksi tuoteryhmäjaottelu oli useimmiten sijoitettu sivuston vasempaan laitaan tai ostoskori oli sijoitettuna oikeaan yläkulmaan. Sivustojen käytettävyys oli hyvällä tasolla, kuitenkin esimerkiksi hakutoiminnoissa oli kehitettävää kuten myös tekstin koossa. Turvallisuuden osalta lähes kaikissa oli sekä viranomaisen että omistajan riittävät yhteystiedot näkyvillä. Itsehoitolääkkeiden ostopaikoissa oli joissain verkkopalveluissa kehitettävää. Tuotteista annettu informaatio oli kattavaa ja tuotteista oli käytetty kuvia. Määräysten mukainen lääkeneuvonta toteutui kaikissa, vaikka se oli joissain verkkopalveluissa hankalasti löydettävissä. Vain viidessä palvelussa asiakkaan oli mahdollista ostaa reseptilääkettä. Kaikissa verkkopalveluissa asiakas tunnistettiin määräysten mukaisesti, mutta vain yhdessä lääkemääräyksen vaativia tuotteita pääsi selailemaan. Pääsääntöisesti kaikissa verkkopalveluissa toteutuivat Fimean määräyksen apteekkien verkkopalveluista vuodelta 2011 mukaiset vaatimukset tämän tutkimuksen kannalta merkityksellisin osin.

Verkkokauppojen ja verkossa tapahtuvan asiointin nopea yleistyminen lisäävät tarvetta tutkia verkkopalveluiden laatua. Tässä tutkimuksessa arvioidut suomalaiset apteekkien verkkopalvelut olivat suomalaisen viranomaisen määräyksiin mukaisia ja noudattavat pitkästi verkkokauppojen vakiintuneita käytäntöjä rakenteissaan.

Avainsanat: verkkoapteekki, apteekkien verkkopalvelu, laatu, laadun mittaaminen, saavutettavuus, turvallisuus, itsehoitolääke, reseptilääke